GUIA DE USUARIO

Grupo Aeroportuario del Pacífico

10/11/2014

PACC
Portal de Atención a Clientes Crédito

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2
ACCESO AL PORTAL 3
SOPORTE Y SUGERENCIAS 4
CONSULTA DE DOCUMENTOS 5
Seleccionar Filtros 5
Reporte de Facturación 7
DESCARGAR DOCUMENTOS 8
Descargar XML y PDF 8
Descargar Listado de Cargo 8
Descargar Todo 8
GESTION DE INCONFORMIDADES 9
Consulta de inconformidades 9
Registro de Inconformidades 10
Seguimiento a Inconformidades. 11
Resolución de Inconformidad 12

Guía de usuario

PACC – PORTAL DE ATENCIÓN A CLIENTES DE CREDITO

INTRODUCCIÓN

Estimado cliente:

Es grato para nosotros darle la bienvenida a este, nuestro Portal de Atención a Clientes de Crédito.

Este sitio en línea es una valiosa herramienta con fines de consulta y exportación de documentos electrónicos tales como, facturas, notas de crédito y listados de cargo, esto en los diferentes formatos, PDF y XML.

La generación de este portal obedece a la intención de brindar un mejor y eficaz servicio donde usted podrá descargar uno a uno o de manera masiva los documentos que así requiera.

Para el ingreso y uso del sitio se tiene acceso con los usuarios que ustedes mismos tuvieron a bien enviar, previa solicitud nuestra.

Para el acceso al sitio tendrá que dirigirse a la siguiente dirección electrónica:

http://www.serviciosgap.com.mx/GC/

En espera de satisfacer sus expectativas y necesidades quedamos en espera de cualquier comentario.

ACCESO AL PORTAL

Para ingresar a la página es necesario dirigirse al siguiente enlace:

http://www.serviciosgap.com.mx/GC/

O ingresar a nuestro portal web, en la sección de servicios de Facturación Electrónica situado en el pié de página, bajó la Opción Gestión Clientes

http://www.aeropuertosgap.com.mx/

aeropuertosgap.com.mx/es/
Puede encontrar todo lo que requiere para su viaje
Le invitamos a explorar nuestra información financiera
Le invitamos a explorar nuestra sección de Desarrollo de Negocio
Grupo Aeroportuario del Pacífico, S.A.B. de C. V. opera 12 aeropuertos
NOTICIAS
ESTACIONAMIENTO
AEROSHOP
GAP SMS
GRUPO AEROPORTUARIO DEL PACÍFICO INFORMA SU CALIFICACIÓN CREDITICIA 'mxAAA'
Guadalajara, Jalisco, México, 10 de octubre de 2014 - Grupo Aeroportuario del Pacífico, S.A.B. de C.V. (NYSE:PAC; BMV:GAP) ("la Compañía" o "GAP") informa que el día de hoy la calificadora Standard & Poor's asignó su calificación de riesgo crediticio de largo plazo en escala nacional –CaVal– de 'mxAAA' para GAP. La perspectiva es 'Estable'.
Para más información...
más noticias
INFO FINANCIERA
Desempeño accionario
BMV (GAP) 94.32 0.76 %
NYSE (PAC) 69.92 1.94 %
Información con 20 min de atraso
RESPONSABILIDAD SOCIAL
SÍGUENOS EN:
GRUPO
Misión y Visión
Nuestras certificaciones
Equipo Directivo
Galería de Fotos
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
Información general
Solicitud de factura
Descarga
Gestión clientes
Soporte
DESARROLLO DE NEGOCIOS
Comercial
Publicidad
Proveedores
ÚNETE A NUESTRO EQUIPO

Al ingresar se presenta la siguiente ventana, ahí se debe ingresar el usuario y contraseña y posteriormente presionar el botón Acceder.

Si el usuario es válido nos presentará la siguiente ventana.

SOPORTE Y SUGERENCIAS

Para cualquier duda o comentarios ponemos a su disposición el contacto en la parte inferior de la página el cual es crédito@aeropuertosgap.com.mx

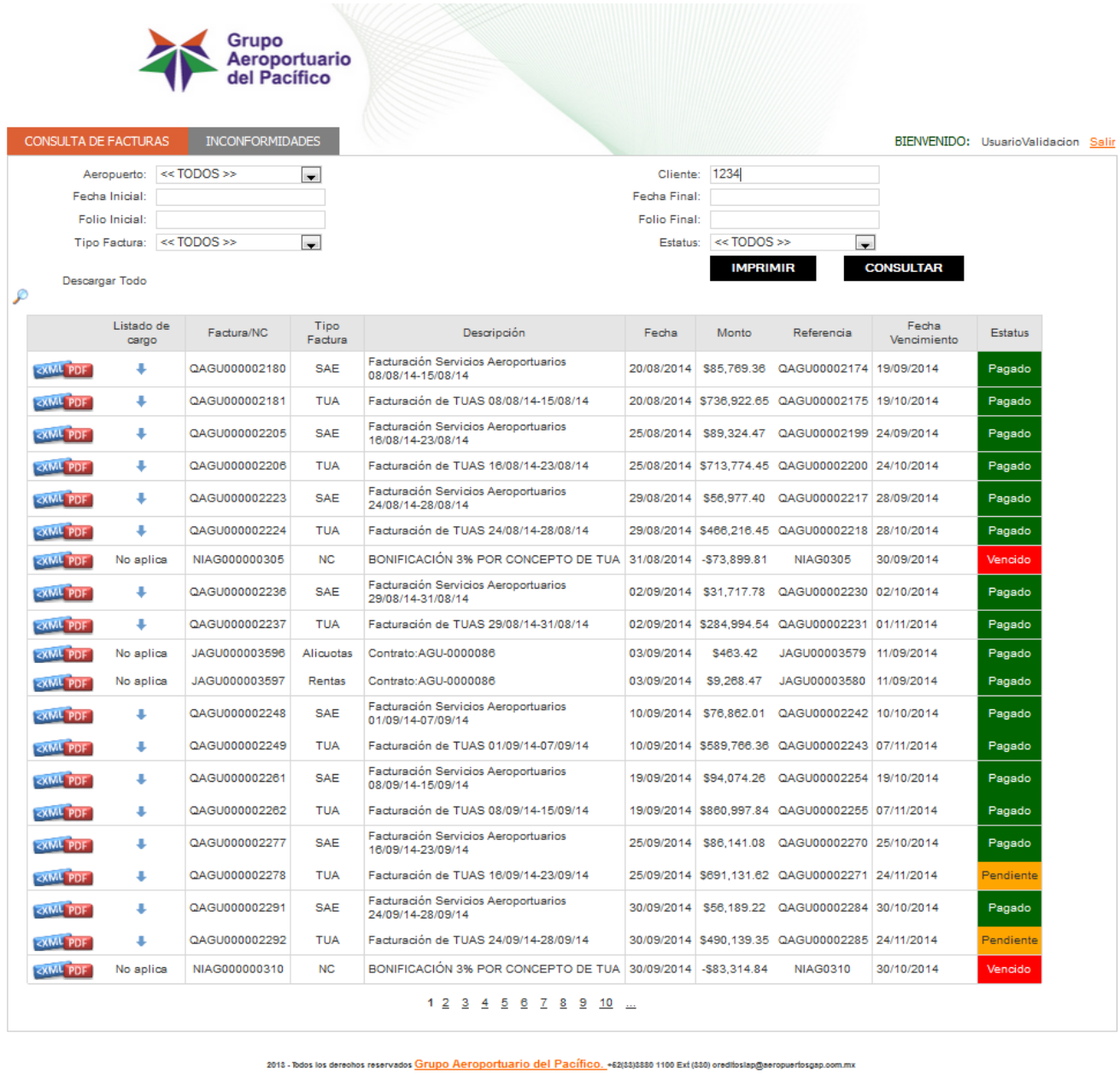
CONSULTA DE DOCUMENTOS

Seleccionar Filtros

En esta sección usted podrá configurar los filtros que necesite para realizar su búsqueda de forma detallada.

Existen varios tipos de filtro, usted puede seleccionar el Aeropuerto, establecer un rango de fechas, establecer un rango de folios e incluso filtrar por algún tipo de factura. Usted puede seleccionar uno o varios filtros y combinarlos de acuerdo a su necesidad.

Posteriormente se tiene que dar clic en el botón “Consultar” que se encuentra en la parte derecha de la pantalla. El resultado de la búsqueda se muestrar de la siguiente manera:


Grupo Aeroportuario del Pacífico
CONSULTA DE FACTURAS
INCONFORMIDADES
BIENVENIDO: UsuarioValidacion Salir
Aeropuerto: << TODOS >>
Fecha Inicial:
Folio Inicial:
Tipo Factura: << TODOS >>
Cliente: 1234
Fecha Final:
Folio Final:
Estatus: << TODOS >>
IMPRIMIR
CONSULTAR
Descargar Todo
Listado de cargo | Factura/NC | Tipo Factura | Descripción | Fecha | Monto | Referencia | Fecha Vencimiento | Estatus
QAGU000002180 | SAE | Facturación Servicios Aeroportuarios 08/08/14-15/08/14 | 20/08/2014 | $85,769.36 | QAGU00002174 | 19/09/2014 | Pagado
QAGU000002181 | TUA | Facturación de TUAS 08/08/14-15/08/14 | 20/08/2014 | $736,922.65 | QAGU00002175 | 19/10/2014 | Pagado
QAGU000002205 | SAE | Facturación Servicios Aeroportuarios 16/08/14-23/08/14 | 25/08/2014 | $89,324.47 | QAGU00002199 | 24/09/2014 | Pagado
QAGU000002206 | TUA | Facturación de TUAS 16/08/14-23/08/14 | 25/08/2014 | $713,774.45 | QAGU00002200 | 24/10/2014 | Pagado
QAGU000002223 | SAE | Facturación Servicios Aeroportuarios 24/08/14-28/08/14 | 29/08/2014 | $56,977.40 | QAGU00002217 | 28/09/2014 | Pagado
QAGU000002224 | TUA | Facturación de TUAS 24/08/14-28/08/14 | 29/08/2014 | $466,216.45 | QAGU00002218 | 28/10/2014 | Pagado
No aplica | NIAG000000305 | NC | BONIFICACIÓN 3% POR CONCEPTO DE TUA | 31/08/2014 | -$73,899.81 | NIAG0305 | 30/09/2014 | Vencido
QAGU000002236 | SAE | Facturación Servicios Aeroportuarios 29/08/14-31/08/14 | 02/09/2014 | $31,717.78 | QAGU00002230 | 02/10/2014 | Pagado
QAGU000002237 | TUA | Facturación de TUAS 29/08/14-31/08/14 | 02/09/2014 | $284,994.54 | QAGU00002231 | 01/11/2014 | Pagado
No aplica | JAGU000003596 | Alicuotas | Contrato:AGU-0000086 | 03/09/2014 | $463.42 | JAGU00003579 | 11/09/2014 | Pagado
No aplica | JAGU000003597 | Rentas | Contrato:AGU-0000086 | 03/09/2014 | $9,268.47 | JAGU00003580 | 11/09/2014 | Pagado
QAGU000002248 | SAE | Facturación Servicios Aeroportuarios 01/09/14-07/09/14 | 10/09/2014 | $76,862.01 | QAGU00002242 | 10/10/2014 | Pagado
QAGU000002249 | TUA | Facturación de TUAS 01/09/14-07/09/14 | 10/09/2014 | $589,766.36 | QAGU00002243 | 07/11/2014 | Pagado
QAGU000002261 | SAE | Facturación Servicios Aeroportuarios 08/09/14-15/09/14 | 19/09/2014 | $94,074.26 | QAGU00002254 | 19/10/2014 | Pagado
QAGU000002262 | TUA | Facturación de TUAS 08/09/14-15/09/14 | 19/09/2014 | $860,997.84 | QAGU00002255 | 07/11/2014 | Pagado
QAGU000002277 | SAE | Facturación Servicios Aeroportuarios 16/09/14-23/09/14 | 25/09/2014 | $86,141.08 | QAGU00002270 | 25/10/2014 | Pagado
QAGU000002278 | TUA | Facturación de TUAS 16/09/14-23/09/14 | 25/09/2014 | $691,131.62 | QAGU00002271 | 24/11/2014 | Pendiente
QAGU000002291 | SAE | Facturación Servicios Aeroportuarios 24/09/14-28/09/14 | 30/09/2014 | $56,189.22 | QAGU00002284 | 30/10/2014 | Pagado
QAGU000002292 | TUA | Facturación de TUAS 24/09/14-28/09/14 | 30/09/2014 | $490,139.35 | QAGU00002285 | 24/11/2014 | Pendiente
No aplica | NIAG000000310 | NC | BONIFICACIÓN 3% POR CONCEPTO DE TUA | 30/09/2014 | -$83,314.84 | NIAG0310 | 30/10/2014 | Vencido
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...
2013 - Todos los derechos reservados Grupo Aeroportuario del Pacífico. +52(33)3880 1100 Ext (330) oredilosiap@aeropuertosgap.com.mx

Reporte de Facturación

Al presentarse el resultado de la búsqueda se habilitará el botón de "Imprimir" el cual brindará la opción de "Abrir" o "Guardar" un archivo formato PDF con el resultado de la búsqueda indicando los filtros seleccionados.

Grupo Aeroportuario del Pacífico

Reporte de Facturación

Generado por el usuario: UsuarioValidacion
Folio Acuse: 89814

Fecha: miércoles, 19 de noviembre de 2014

Aeropuerto: << TODOS >>
Cliente: 1234
Folio Inicial:
Folio Final:
Fecha Inicial:
Fecha Final:
Tipo Factura: << TODOS >>
Estatus: << TODOS >>

Folio	Descripcion	Monto	Vencimiento	Estatus
QAGU000002180	Facturación Servicios Aeroportuarios 08/08/14-15/08/14	$85,769.36	19/09/2014	Pagado
QAGU000002181	Facturación de TUAS 08/08/14-15/08/14	$736,922.65	19/10/2014	Pagado
QAGU000002205	Facturación Servicios Aeroportuarios 16/08/14-23/08/14	$89,324.47	24/09/2014	Pagado
QAGU000002206	Facturación de TUAS 16/08/14-23/08/14	$713,774.45	24/10/2014	Pagado
QAGU000002223	Facturación Servicios Aeroportuarios 24/08/14-28/08/14	$56,977.40	28/09/2014	Pagado
QAGU000002224	Facturación de TUAS 24/08/14-28/08/14	$466,216.45	28/10/2014	Pagado
NIAG000000305	BONIFICACIÓN 3% POR CONCEPTO DE TUA	-$73,899.81	30/09/2014	Vencido
QAGU000002236	Facturación Servicios Aeroportuarios 29/08/14-31/08/14	$31,717.78	02/10/2014	Pagado
QAGU000002237	Facturación de TUAS 29/08/14-31/08/14	$284,994.54	01/11/2014	Pagado
JAGU000003596	Contrato:AGU-0000086	$463.42	11/09/2014	Pagado
JAGU000003597	Contrato:AGU-0000086	$9,268.47	11/09/2014	Pagado
QAGU000002248	Facturación Servicios Aeroportuarios 01/09/14-07/09/14	$76,862.01	10/10/2014	Pagado
QAGU000002249	Facturación de TUAS 01/09/14-07/09/14	$589,766.36	07/11/2014	Pagado
QAGU000002261	Facturación Servicios Aeroportuarios 08/09/14-15/09/14	$94,074.26	19/10/2014	Pagado
QAGU000002262	Facturación de TUAS 08/09/14-15/09/14	$860,997.84	07/11/2014	Pagado
QAGU000002277	Facturación Servicios Aeroportuarios 16/09/14-23/09/14	$86,141.08	25/10/2014	Pagado
QAGU000002278	Facturación de TUAS 16/09/14-23/09/14	$691,131.62	24/11/2014	Pendiente
QAGU000002291	Facturación Servicios Aeroportuarios 24/09/14-28/09/14	$56,189.22	30/10/2014	Pagado
QAGU000002292	Facturación de TUAS 24/09/14-28/09/14	$490,139.35	24/11/2014	Pendiente
NIAG000000310	BONIFICACIÓN 3% POR CONCEPTO DE TUA	-$83,314.84	30/10/2014	Vencido
QAGU000002309	Facturación Servicios Aeroportuarios 29/09/14-30/09/14	$23,037.83	01/11/2014	Pagado
QAGU000002310	Facturación de TUAS 29/09/14-30/09/14	$172,913.13	08/12/2014	Pendiente
JAGU000003756	Contrato:AGU-0000086	$482.65	11/10/2014	Pagado
JAGU000003757	Contrato:AGU-0000086	$9,653.10	11/10/2014	Pagado
JAGU000003873	Contrato:AGU-0000086	$19.23	11/10/2014	Pagado
JAGU000003874	Contrato:AGU-0000086	$384.63	11/10/2014	Pagado
QAGU000002321	Facturación Servicios Aeroportuarios 01/10/14-07/10/14	$81,759.62	09/11/2014	Pagado
QAGU000002322	Facturación de TUAS 01/10/14-07/10/14	$660,775.37	08/12/2014	Pendiente
QAGU000002335	Facturación Servicios Aeroportuarios 08/10/14-15/10/14	$92,106.11	20/11/2014	Pagado
QAGU000002336	Facturación de TUAS 08/10/14-15/10/14	$801,405.95	08/12/2014	Pendiente
QAGU000002350	Facturación Servicios Aeroportuarios 16/10/14-23/10/14	$91,521.69	26/11/2014	Pendiente
QAGU000002351	Facturación de TUAS 16/10/14-23/10/14	$875,571.13	23/12/2014	Pendiente
QAGU000002380	Facturación Servicios Aeroportuarios 24/10/14-28/10/14	$52,876.14	30/11/2014	Pendiente
QAGU000002381	Facturación de TUAS 24/10/14-28/10/14	$492,545.49	23/12/2014	Pendiente

DESCARGAR DOCUMENTOS

Descargar XML y PDF

Una vez que se ha realizado una consulta y se tiene el resultado en pantalla se puede seleccionar algún documento en particular para descargar el documento en formato XML y PDF. Para hacer esto basta con dar clic en el botón con las letras XML / PDF:

	Listado de cargo	Factura/NC	Tipo Factura	Descripción	Fecha	Monto	Referencia	Fecha Vencimiento	Estatus
XML PDF	⬇	QZLO000002110	TUA	Facturación de TUAS 08/08/14-15/08/14	20/08/2014	$243,455.45	QZLO00002106	19/10/2014	OK
XML PDF	⬇	QZLO000002122	TUA	Facturación de TUAS 16/08/14-23/08/14	25/08/2014	$221,244.29	QZLO00002118	24/10/2014	OK
XML PDF	⬇	QZLO000002136	TUA	Facturación de TUAS 24/08/14-28/08/14	29/08/2014	$130,027.64	QZLO00002132	28/10/2014	OK
XML PDF	⬇	QZLO000002151	TUA	Facturación de TUAS 29/08/14-31/08/14	02/09/2014	$83,364.21	QZLO00002147	01/11/2014	OK

Descargar Listado de Cargo

Una vez que se ha realizado una consulta y se tiene el resultado en pantalla se puede seleccionar algún documento en particular para descargar el listado de cargo relacionado con este documento. Para hacer esto basta con dar clic en el botón forma flecha hacia debajo de color azul:

	Listado de cargo	Factura/NC	Tipo Factura	Descripción	Fecha	Monto	Referencia	Fecha Vencimiento	Estatus
XML PDF	⬇	QZLO000002110	TUA	Facturación de TUAS 08/08/14-15/08/14	20/08/2014	$243,455.45	QZLO00002106	19/10/2014	OK
XML PDF	⬇	QZLO000002122	TUA	Facturación de TUAS 16/08/14-23/08/14	25/08/2014	$221,244.29	QZLO00002118	24/10/2014	OK
XML PDF	⬇	QZLO000002136	TUA	Facturación de TUAS 24/08/14-28/08/14	29/08/2014	$130,027.64	QZLO00002132	28/10/2014	OK
XML PDF	⬇	QZLO000002151	TUA	Facturación de TUAS 29/08/14-31/08/14	02/09/2014	$83,364.21	QZLO00002147	01/11/2014	OK

Descargar Todo

Una vez que se ha realizado una consulta y se tiene el resultado en pantalla, se puede descargar todo el listado de documentos (PDF y XML) de una sola vez contenidos en un archivo .Zip, para ello es necesario hacer clic el botón de descargar todo que se encuentra justo antes de la lista de resultados

	Listado de cargo	Factura/NC	Tipo Factura	Descripción	Fecha	Monto	Referencia	Fecha Vencimiento	Estatus
XML PDF	⬇	QZLO000002110	TUA	Facturación de TUAS 08/08/14-15/08/14	20/08/2014	$243,455.45	QZLO00002106	19/10/2014	OK
XML PDF	⬇	QZLO000002122	TUA	Facturación de TUAS 16/08/14-23/08/14	25/08/2014	$221,244.29	QZLO00002118	24/10/2014	OK
XML PDF	⬇	QZLO000002136	TUA	Facturación de TUAS 24/08/14-28/08/14	29/08/2014	$130,027.64	QZLO00002132	28/10/2014	OK

Fin de Documento.

GESTION DE INCONFORMIDADES

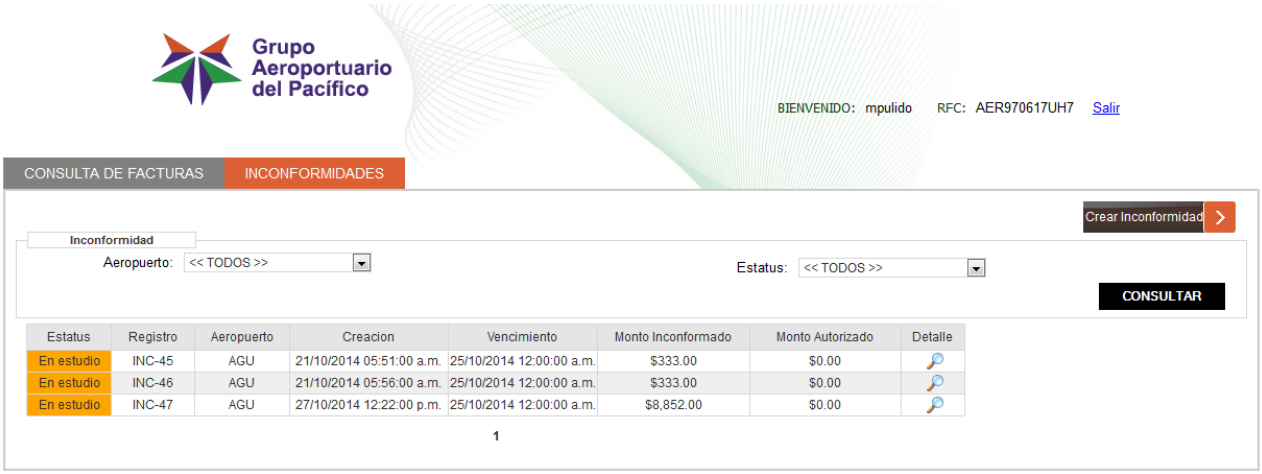
Este módulo tiene el propósito de registrar y dar seguimiento a sus inconformidades de Facturación para ser atendidas por personal indicado en nuestras Oficinas Corporativas.

Para ingresar a él se debe presionar la pestaña de “Inconformidades” situada en la parte superior de nuestro portal, bajo el logo de nuestro Grupo.

Consulta de inconformidades

Al ingresar a esta sección se encontrará como primer paso la sección de Filtrado en donde se puede seleccionar un aeropuerto o un estatus en especifico.

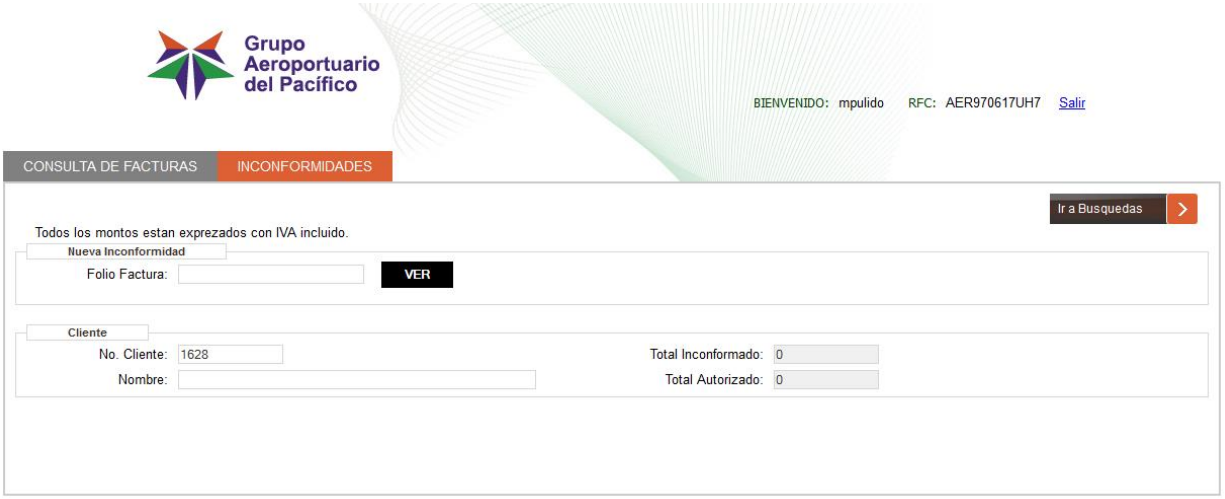
Al presionar el botón consultar se mostrará la lista de inconformidades que cumplan con el filtro seleccionado.


Grupo Aeroportuario del Pacífico
BIENVENIDO: mpulido RFC: AER970617UH7 Salir
CONSULTA DE FACTURAS
INCONFORMIDADES
Crear Inconformidad
Inconformidad
Aeropuerto: << TODOS >>
Estatus: << TODOS >>
CONSULTAR
Estatus Registro Aeropuerto Creacion Vencimiento Monto Inconformado Monto Autorizado Detalle
En estudio INC-45 AGU 21/10/2014 05:51:00 a.m. 25/10/2014 12:00:00 a.m. $333.00 $0.00
En estudio INC-46 AGU 21/10/2014 05:56:00 a.m. 25/10/2014 12:00:00 a.m. $333.00 $0.00
En estudio INC-47 AGU 27/10/2014 12:22:00 p.m. 25/10/2014 12:00:00 a.m. $8,852.00 $0.00
1

Registro de Inconformidades

Para ingresar una nueva solicitud deberá presionar el botón “Crear Inconformidad”.

El sistema entonces solicitará el folio de factura a inconformar.



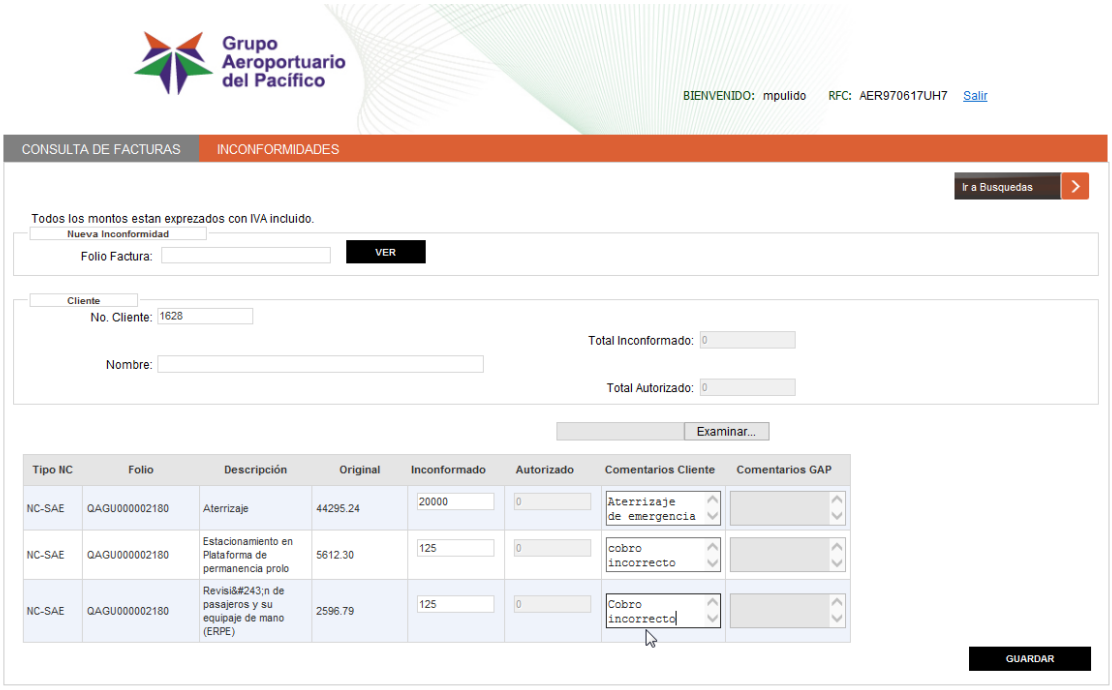
El sistema desplegará el detalle de las facturas donde deberá seleccionar las líneas que refieren a su inconformidad y presionar el botón agregar.

Es importante mencionar que los montos mostrados en esta aplicación tienen incluido el IVA.

Grupo Aeroportuario del Pacífico
BIENVENIDO: mpulido RFC: AER970617UH7 Salir
CONSULTA DE FACTURAS
INCONFORMIDADES
Ir a Busquedas
Todos los montos estan exprezados con IVA incluido.
Nueva Inconformidad
Folio Factura:
VER
Selec | Folio | Descripcion | Tipo | Monto Original
QAGU000002180 | Aterrizaje | SAE | 44295.24
QAGU000002180 | Estacionamiento en Plataforma de embarque y desemb | SAE | 24468.47
QAGU000002180 | Estacionamiento en Plataforma de permanencia prolo | SAE | 5612.30
QAGU000002180 | Revisión de pasajeros y su equipaje de mano (ERPE) | SAE | 8796.56
QAGU000002180 | Revisión de pasajeros y su equipaje de mano (ERPE) | SAE | 2596.79
AGREGAR
CANCELAR

Podrá repetir los pasos anteriores para agregar líneas de otra factura siempre y cuando pertenezcan al mismo Aeropuerto.

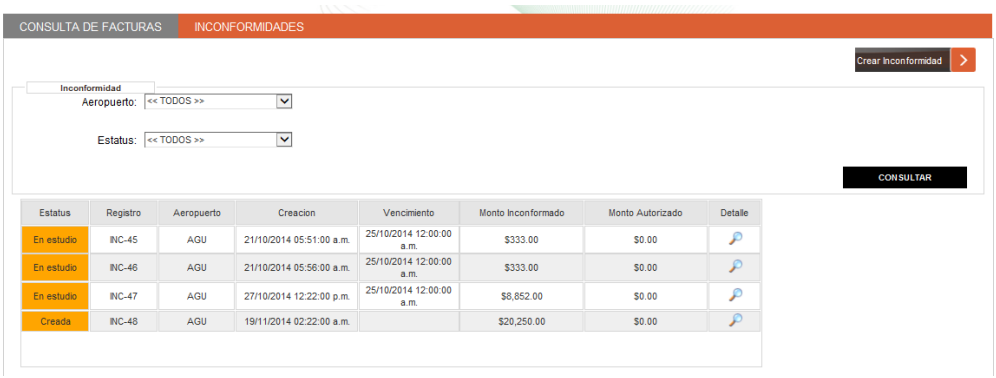
En la ventana siguiente deberá indicar el monto inconformado por cada línea, agregar un comentario de justificación y adjuntar los archivos de soporte mediante el botón “Examinar”, hecho esto se debe presionar el botón “Guardar” para enviar su Inconformidad a Evaluación por parte de GAP.



Una vez guardada, la Inconformidad queda en estatus de Creada y puede ser consultada por usted para ver el estatus de su solución.

Seguimiento a Inconformidades.

GAP Analizará la documentación soporte adjunta a la inconformidad y la marcará como “En Estudio” cuando ésta sea correcta y “Rechazada” cuando exista alguna omisión, en ambos casos usted recibirá un correo notificándole de ésta acción y podrá ingresar para consultar los comentarios realizados por GAP señalando el motivo de Rechazo.



Para continuar con una Inconformidad “Rechazada” se deberá ingresar como una nueva solicitud anexando la documentación considerando las observaciones realizadas por GAP.

Los estatus de una Inconformidad son:

- Creada: Una solicitud recién registrada por el cliente.
- En Estudio: Una Inconformidad que ha sido registrada por el cliente y que su documentación ha sido avalada por GAP. Esta solicitud se encuentra en proceso de revisión.
- Procede: Cuando ha sido autorizada por GAP.
- No Procede: Una Inconformidad que no ha sido autorizada por GAP.

La información de cambio de estatus llegará a usted por medio de un correo electrónico.

Resolución de Inconformidad

Cuando una Inconformidad ha sido procesada por GAP, se podrá consultar la Nota de Crédito o Facturación correspondiente de forma acostumbrada desde nuestro portal, así mismo, en el módulo de inconformidades se podrá consultar el histórico de éstas y su estatus.